



Expediente N°: E/00923/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **ORANGE ESPAÑA S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 03/013/2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante) ORANGE ESPAÑA S.A.U. (en lo sucesivo indistintamente la entidad denunciada o simplemente Orange) en el que manifiesta que ha existido una inclusión indebida de sus datos personales en ficheros de morosidad debido a una deuda de 751,34 €. Se alega que el laudo de la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid fecha 09/06/2014 la reduce a 33,76 € y hace efectivo el pago.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Copia sin fechar del requerimiento de pago codificado de Orange ref ***REF.1 por la que se reclama la factura de 214,10 € con fecha 26/09/2013.

Copia sin fechar del requerimiento de pago codificado de Orange ref ***REF.2 por la que se reclama la factura de 556,60 € con fecha 26/10/2013.

Hoja de reclamación con fecha 7/11/2013 ante la OMIC dirigido a France Telecom España en el que se reclaman dos facturas de 35,37 € y 33,15 € en el que se solicita que sean de 15,95 € más impuestos y se cancele la inscripción en ficheros de solvencia.

Copia de carta codificada por parte de SEINCO S.L. en el que se informa de un requerimiento de pago hacia Orange por una cantidad de 770,70€ resultado de dos facturas impagadas de 214,10 € N° Factura ***FACT.1 y 556,60 € N° FACTURA ***FACT.2 devueltas el 8/10/2013 y 8/11/2013 respectivamente, carta fechada el 10/12/2013. En dicho requerimiento consta *"Antes de iniciar cualquier procedimiento judicial, le brindamos la oportunidad de cancelarla amistosamente en los próximos 10 días"*.

Copia registro ASNEF/EQUIFAX con fecha de alta 13/12/2013 e importe de 214,10 € debido a un impago hacia France Telecom España (Orange).

Copia registro BADEXCUG con fecha de alta 15/12/2013 e importe de 214,10€ por un impago hacia France Telecom España.

Solicitud de Arbitraje a la Junta Arbitral Regional de Consumo registrada el 14/01/2014 contra France Telecom España por desacuerdo en dos facturas N° FACTURAS ***FACT.3 y ***FACT.4.

Copia del Laudo Arbitral ***LAUDO.1 y fecha 20/5/2014 del denunciante hacia ORANGE en el teléfono asociado **C.C.C.** en el que se estima el pago de 33,76

€. Sin que conste respuesta de Orange.

Copia de pago a Orange Recobros por valor de 33,76 € fecha 08/07/2014.

Copia registro ASNEF/EQUIFAX con fecha de alta 12/12/2014 e importe de 751,34 € debido a un impago hacia Orange Espagne S.A.U.

Copia de envío de burofax del denunciante y como destinatario France Telecom España con 21/02/2015.

Copia registro BADEXCUG con fecha de alta 09/10/2016 e importe de 751,34 € por un impago hacia Orange Espagne S.A.U.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Orange, en su escrito con Nº Registro ***REG.1/2017 fechado 16/03/2017 ha remitido la siguiente información:

1. Datos de contacto del denunciante constando como dirección **A.A.A.**. Dicha dirección coincide con la que aparece en el DNI del denunciante y en las reclamaciones interpuestas ante la OMIC y la Junta Arbitral Regional de Consumo fechadas en 7/11/2103 y 2/01/2014 respectivamente. No coincide con las comunicaciones que ha realizado el denunciante con Orange el 21/02/2015, tampoco coincide con la facilitada a esta Agencia.
2. Certificado de Orange con Experian Buerau de Crédito, en adelante Experian, en el que contratan el servicio de impresión y requerimiento de pago y esta subcontrata las notificaciones de requerimientos a IMPRE-LASER S.L. y RUTA OESTE S.L. Experian presta el servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago.
 - a. En el bloque documental Nº1 como documento 1 se adjunta el requerimiento pago previo al denunciante a la dirección C/ **A.A.A.** con fecha 31/10/2013 por importe de 214,10€ sobre la factura de 26/09/2013. En doc. 2 IMPRE-LASER certifica la carga de 37.862 requerimientos de pago el 29/10/2013 estando comprendida entre ellas dicha factura. Doc 3 Ruta Oeste acredita el envío de 37.862 requerimientos de pago correspondientes a la carga de 29/10/2013. Se acredita a través de certificado de UNIPOST el envío de la carga de 29/10/2013 realizado el 31/10/2013. Experian certifica que no se tiene constancia de la devolución de dicho requerimiento.
 - b. En el bloque documental Nº2 encontramos como documento 1 se adjunta el requerimiento previo al denunciante a la dirección C/ **A.A.A.** con fecha 04/12/2013 por importe de 556,60 € sobre la factura de 28/11/2013. En doc. 2 IMPRE-LASER certifica la carga de 27.040 requerimientos de pago el 01/12/2013 estando comprendida entre ellas dicha factura. Doc 3 Ruta Oeste acredita el envío de 27.040 requerimientos de pago correspondientes a la carga de 01/12/2013. Se acredita a través de certificado de UNIPOST el envío de la carga de 01/12/2013 realizado el 04/12/2013. Experian certifica que no se tiene constancia de la devolución de dicho requerimiento.



Orange remite con fecha 15/03/2017 con N° Registro 086954/2017 la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

1. Productos contratados por el denunciante:

Línea móvil pospago N° Servicio **E.E.E.** con fecha de alta 11/08/2011 y fecha baja 18/09/2013 por portabilidad.

Línea móvil pospago N° Servicio **D.D.D.** con fecha alta 29/07/2013 y fecha baja 18/09/2013 por portabilidad.

2. Relación de facturas impagadas por parte del denunciante y copia de cada una de ellas:

Factura N° ***FACT.2 de 26/10/2013 por valor de 556,60 €

Factura N° ***FACT.1 de 26/09/2013 por valor de 214,10 € rectificada el 25/01/2017 por valor de 78,58 €

3. Reclamación interpuesta por la asesoría jurídica de la OCU a nombre del denunciante con fecha 17/01/2017 tras la que se elimina un compromiso de permanencia modificándose la deuda total existente por valor de 653,18 € y se excluye de los ficheros de solvencia.
4. Aportan captura de las inclusiones en ficheros de solvencia indicándose las fechas de entrada, primer impago, ultimo impago, salida y saldo impagado:

19/01/2017	26/09/2013	26/10/2013	26/01/2017	751,34€
12/12/2013	26/09/2013	26/09/2013	19/12/2013	214,10€

5. Copia del contrato firmado por el denunciante N° Contrato ***CONT.1 con fecha 29/07/2013 y contrato con fecha 02/08/2011 aceptado telefónicamente, se adjunta grabación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

En relación con la inclusión de datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la LOPD, en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

2. Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos,

4. Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos”.

A la vista de este precepto, en especial su apartado 2, la LOPD habilita a que, sin consentimiento del deudor, el acreedor pueda facilitar los datos a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando reúna los requisitos establecidos en el artículo 38 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante RLOPD), que establece:

“1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurren los siguientes requisitos:

a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...)

b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.

(...)

3. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente”.

En el presente caso concreto, la entidad denunciada ha aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación que acredita que el denunciante tenía los productos contratados siguientes: Línea móvil pospago N° **E.E.E.** con fecha de alta 11/08/2011 y fecha baja 18/09/2013 por portabilidad y línea móvil pospago N° **D.D.D.** con fecha alta 29/07/2013 y fecha baja 18/09/2013 por portabilidad. Por estos servicios, se emitieron las facturas, que fueron impagadas, N° ***FACT.2 de 26/10/2013 por valor de 556,60 € y N° ***FACT.1 de 26/09/2013 por valor de 214,10 €, que fueron requeridas de pago; siendo incluida la deuda por importe de 214,10 € en ASNEF y BADEXCUG en fecha 15/12/2013.



No obstante, el denunciante aporta un Laudo de fecha 20 de mayo de 2014 de la Junta Arbitral de Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, de ref. 05-ARBC-00515.4/2014, que hace referencia al reclamado ORANGE, CIF A82009812, pero asociado al teléfono fijo **C.C.C.**, y no a los números móviles **E.E.E.** y **D.D.D.**.

Los hechos anteriormente relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD, en relación con el artículo 29 de la misma norma, y en relación también con los artículos 38.1.a), 39 y 43 del RLOPD, toda vez que ORANGE mantuvo de forma correcta los datos del denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, con la debida comunicación a los ficheros de solvencia ASNEF y BADEXCUG, de forma previa y con advertencia de que dicha inclusión podía llevarse a cabo en caso de persistir en el impago, por lo que dicha inscripción respondía a su situación de entonces (*“actual”*) cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa precitada sobre protección de datos de carácter personal.

Por último indicar que el artículo 126.1, apartado segundo, del RLOPD establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **ORANGE ESPAÑA S.A.U.** y a D. **B.B.B.**.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos